

Protocolos de Servicio al Ciudadano



CONTRALORÍA
GENERAL DE LA REPÚBLICA
C O L O M B I A



Protocolos
de **Servicio**
al **Ciudadano**

Edgardo José Maya Villazón
Contralor General de la República

Gloria Alonso Másmela
Vicecontralora General de la República

Floralba Padrón Pardo
Contralora Delegada para la Participación Ciudadana

Álvaro Hernando Ávila Beltrán
Director de Atención Ciudadana

Rossana Payares Altamiranda
Directora Oficina de Comunicaciones y Publicaciones

Documento elaborado sobre original consolidado por:
Nancy Yaneth Soracipa Pulido
Profesional Especializado
Contraloría Delegada para la Participación Ciudadana.

Revisado y aprobado por:
Floralba Padrón Pardo
Contralora Delegada para la Participación Ciudadana.

Con el apoyo y aportes de:

Yenny Liliana Pérez Guzmán
Juan Manuel Méndez
Vicecontraloría (Componente Discapacidad).

Deisy Alexandra Ávila Rincón
Profesional Especializado
Oficina de Comunicaciones y Publicaciones.

Germán Salinas Beltrán
Alexandra Cifuentes Ávila
Profesionales Universitarios
Dirección de Imprenta, Archivo y Correspondencia.

Se agradecen los gentiles aportes de: Samuel Ferney Valencia de la Asociación Colombiana de Sordociegos –Surcoe-, Mónica Cortés de Asdown; Jessika Benjumea Velásquez y Patricia Villaveces Ronderos de Bestbuddies; Clemencia Nieto Alzate, Sandra Maritza Escobar Díaz y Claudia Ximena Suárez Pinto del Ministerio de Salud; Margarita Sánchez y María Fernanda Lastra Iglesias del INSOR.

Diseño y diagramación:
Néstor A. Patiño Forero
Profesional Universitario
Oficina de Comunicaciones y Publicaciones.

Bogotá, junio de 2016.

Presentación	4
Circular 012 - Junio 30 de 2016	6
Generalidades	9
Objetivo	
Definición	
Población objetivo	
Elementos comunes para todos los canales de servicio al ciudadano	10
Actitud de servicio al ciudadano	
Atributos del servicio	
Uso del lenguaje	
Recomendaciones para la atención de personas alteradas	
Protocolo de atención presencial	14
Recomendaciones generales	
Presentación personal	
Expresividad en el rostro	
Postura	
El puesto de trabajo	
Acceso a la sede	
Centros de servicio al ciudadano	
Atención prioritaria o preferencial	
Protocolo de atención telefónica	26
Recomendaciones generales	
Saludo institucional vía telefónica	
Protocolo de atención virtual	30
Recomendaciones página web para interposición de Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias – PQRD	
Recomendaciones para el uso del correo electrónico	
Chat institucional	
Redes sociales	
Protocolo de atención en la unidad de correspondencia	36
Carta de Trato Digno al Usuario	38
Seguimiento y evaluación de la atención al ciudadano	
Carta de Trato Digno al Usuario	

Contenido

Presentación

La Contraloría General de la República (CGR) es un órgano de control del Estado encargado de ejercer, en representación de la comunidad, el control fiscal a la administración y a los particulares que manejen fondos o bienes de la Nación.

En este sentido, la gestión que desarrolla la Entidad está enfocada a satisfacer las necesidades de los ciudadanos, que constituyen su razón de ser y a quienes busca responder en expectativas, requerimientos y necesidades, con el fin de incrementar sus niveles de satisfacción y cumplir los mandatos constitucionales y legales. Igualmente, su gestión se enmarca en el servicio a la ciudadanía, siendo éste uno de los fines esenciales del Estado que debe hacerse visible en todos los niveles y áreas de la Entidad, con el propósito de garantizar los medios y los recursos para que los ciudadanos puedan ejercer sus derechos.

El presente documento es una herramienta funcional y pedagógica que establece los parámetros de servicio de los diferentes canales de interacción con la ciudadanía que deben conocer y aplicar todos los servidores públicos y contratistas de la Entidad, con el fin de unificar el proceso de atención, para que sea percibido como un ejercicio planificado, donde el ciudadano es el eje de la gestión de la Contraloría General de la República.

Con lo anterior se materializa uno de los principios del Estado social de derecho, como lo es la garantía de los derechos fundamentales, la dignidad humana, la solidaridad, la participación ciudadana, el pluralismo y la especial protección a personas que más lo necesitan, la garantía y protección de los derechos de las personas con discapacidad.



En consonancia con lo anterior, la Contraloría General de la República es una entidad comprometida en garantizar los derechos de las personas con discapacidad en todo el territorio nacional. Por tal razón, resulta de vital importancia adecuar los protocolos para el servicio al ciudadano a las necesidades de este grupo poblacional, dentro de los principios establecidos en el marco normativo vigente¹.

■ 1 Artículo 3° de la Ley 1618 de 2013, en concordancia con la Ley 1346 de 2009, “por medio de la cual se aprueba la Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad”.

Circular 012

Junio 30 de 2016



CONTRALORÍA
GENERAL DE LA REPÚBLICA

Despacho del Contralor General

Contraloría General de la República :: SGD 06-07-2016 09:17
Al Contralor Cde Este No: 2016E0058353 Fol:20 Anex:0 FA:0
ORIGEN 80110-DESPACHO DEL CONTRALOR / EDGARDO JOSÉ MAYA VILLAZÓN
DESTINO 80111-SECRETARÍA PRIVADA / MAURICIO GUTIERREZ CANGUINO
ASUNTO PROTOCOLOS DE SERVICIO AL CIUDADANO DE LA ENTIDAD 201
CDE
CIRCULAR NO. 012 - TODOS LOS FUNCIONARIOS DE LA CONTRALORIA

2016E0058353



CIRCULAR 012

DE: CONTRALOR GENERAL DE LA REPÚBLICA

PARA: SERVIDORES PÚBLICOS Y CONTRATISTAS DE LA CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA

ASUNTO: PROTOCOLOS DE SERVICIO AL CIUDADANO DE LA ENTIDAD -2016

LUGAR: Bogotá, D. C.

FECHA: 30 de junio de 2016

En desarrollo de la formulación de políticas operativas para el mejoramiento de nuestra misión de vigilancia y control fiscal, adjunto el documento que expone los Protocolos de Servicio al Ciudadano de la Contraloría General de la República.

Los protocolos serán publicados en nuestro sitio web: www.contraloria.gov.co y en la Intranet-Carpetas públicas de la Contraloría Delegada para la Participación Ciudadana.

Estos protocolos son un avance en el desarrollo de políticas que permitan la inclusión de sectores vulnerables de la población colombiana, por cuanto se fortalece la atención ciudadana dirigida a garantizar el acceso a nuestros servicios de las personas con capacidades especiales.

Al respecto deben tenerse en cuenta los siguientes lineamientos:

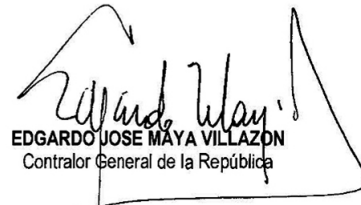
1. Los Protocolos de Servicio al Ciudadano de la Contraloría General de la República son de obligatorio cumplimiento en todo el territorio nacional, por lo que deben ser observados por los servidores públicos y los contratistas de la Entidad.
2. La Oficina de Comunicaciones y Publicaciones llevará a cabo una campaña permanente y divulgación de los Protocolos de Servicio al Ciudadano de la Contraloría General de la República.
3. La Oficina de Capacitación, Producción de Tecnología y Cooperación Técnica Internacional diseñará programas de capacitación sobre los Protocolos dirigido a los servidores públicos y contratistas, por lo que se incorporará un curso virtual.



CONTRALORÍA
GENERAL DE LA REPÚBLICA

Despacho del Contralor General

4. La Gerencia Administrativa y Financiera ejecutará los ajustes razonables que puedan requerirse en materia de instalaciones físicas, mobiliario, equipos y gestión documental, para facilitar la correcta aplicación de los Protocolos de Servicio al Ciudadano de la Contraloría General de la República.
5. La Oficina de Sistemas e Informática prestará el soporte técnico en materia de hardware y software informático, en coordinación con la Unidad de Aseguramiento Tecnológico e Informático, para la mejor y confiable aplicación de los Protocolos de Servicio al Ciudadano de la Contraloría General de la República.
6. La Contraloría Delegada para la Participación Ciudadana, como directa responsable del servicio al ciudadano, consolidará las propuestas de mejora, incluirá en sus informes de gestión los resultados de la aplicación de los Protocolos y propondrá, en coordinación con la Vicecontraloría, la Oficina de Planeación, la Gerencia Administrativa y Financiera y la Oficina de Comunicaciones y Publicaciones, las mejoras y ajustes razonables que puedan ser necesarios, convenientes y factibles.
7. Los servidores públicos y contratistas de la Entidad tienen el deber de informarse y autocapacitarse sobre los Protocolos de Servicio al Ciudadano de la Contraloría General de la República, a la vez que proponer las mejoras respectivas, debidamente fundamentadas y soportadas.


EDGARDO JOSE MAYA VILLAZON
Contralor General de la República

Proyectó: Juan Manuel Méndez, Asesor de Gestión Despacho Vicecontralora

Aprobó y revisó: Floralba Padrón Pardo, Contralora Delegada para la Participación Ciudadana 

Anexo: Protocolos en veinte cinco (25) folios.

A stylized green head profile facing right, with a white magnifying glass icon over the eye area. A white speech bubble tail extends from the head towards the text box.

Protocolos
de **Servicio**
al **Ciudadano**

Generalidades

Objetivo

Brindar y promover la aplicación de pautas de comportamiento que permitan fortalecer la gestión de servicio dentro de un enfoque diferencial, a través de los distintos canales de interacción de la Contraloría General de la República con la ciudadanía, teniendo en cuenta la diversidad física, cultural e intelectual de la población, con miras a derribar las barreras actitudinales, comunicativas y físicas.

Definición

Los protocolos para el servicio al ciudadano se conciben como un documento guía dirigido a todos los servidores públicos y contratistas de la Contraloría General de la República, que contiene los lineamientos que se deben aplicar en la interacción con los ciudadanos y usuarios externos e internos de la Entidad, con miras a brindar un servicio de calidad, a través de todos los canales de atención.

Población objetivo

Los protocolos fueron diseñados para su aplicación por parte de todos los servidores públicos y contratistas de la Contraloría General de la República, en ejercicio de sus funciones dentro y fuera de la Entidad, en contextos y canales de interacción con la ciudadanía, clientes internos, externos y partes interesadas. La apropiación de estos protocolos por parte de todos los servidores es indispensable para generar relaciones de calidad y fortalecer la cultura del servicio dentro de la Entidad.



Elementos comunes para todos los canales de servicio al ciudadano



Actitud de servicio al ciudadano

La Contraloría General de la República acoge los lineamientos de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano (Documento CONPES 3785 de 2013) y establece como condición indispensable para fortalecer la relación con la ciudadanía el orientar sus acciones en función de situar al ciudadano como el eje central de su gestión, su razón de ser, ya que es en representación de la comunidad que ejerce el control fiscal, por lo que se debe, como todo el Estado, al ciudadano; por ello, es su obligación atenderlo de la mejor manera posible y rendirle cuentas permanentemente, compromiso que debe ser asumido por TODOS los servidores públicos y contratistas de la Entidad.

Este propósito se materializa en la actitud de servicio que expresan los servidores públicos –de planta y contratistas- y que se entiende como la disposición de escuchar al otro, ponerse en su lugar y entender sus necesidades y peticiones². Por lo tanto, **la actitud de servicio no solo se debe reflejar en la relación con el ciudadano, sino en la relación con todos los usuarios tanto internos como externos, con especial énfasis hacia personas en la infancia y la adolescencia, de la tercera edad, con discapacidad, mujeres gestantes, minorías étnicas y víctimas de la violencia.**

En este sentido, los servidores públicos de la Contraloría General de la República expresan su actitud de servicio cuando:

- Anticipan y satisfacen las necesidades del otro. Si no le pueden satisfacer, le orientan adecuadamente a donde dirigirse.
- Escuchan y evitan interrumpirlo mientras habla.
- Van siempre un paso más allá de lo esperado en la atención.
- Se comprometen únicamente con lo que pueden cumplir.
- Son creativos para dar al usuario una experiencia de buen servicio.
- Muestran siempre una actitud positiva y disposición de ayudar al otro.
- Al ofrecer un servicio, siempre tratan al otro como les gusta que les traten.
- Tienen en cuenta criterios diferenciales a la hora de atender a los ciudadanos.
- Dan prioridad en el servicio al ciudadano a personas que por su condición económica, física o mental, se encuentren en circunstancia de debilidad manifiesta.

■ 2 Protocolos de Servicio al Ciudadano. Departamento Nacional de Planeación. 2013.

Atributos del servicio

Efectivo. El servicio que se brinda responde y es consecuente con la necesidad y/o la solicitud expresada.

Respetuoso. El servicio que se brinda reconoce las diferencias y respeta a todos por igual, otorgándoles a las personas la importancia que se merecen y teniendo una especial consideración con su condición humana.

Confiable. Los servicios se prestan de tal forma que los ciudadanos y ciudadanas confíen en la exactitud y objetividad de la información suministrada, en la calidad de los servicios recibidos y de acuerdo con los procedimientos y normas establecidos.

Amable. El servicio que se brinda se hace de una manera cortés y sincera.

Comprensivo. El servidor público y el contratista de la Contraloría General de la República perciben lo que el usuario siente y se pone en su lugar.

Accesible. Se garantiza el funcionamiento adecuado y pertinente de los diferentes canales de interacción con el ciudadano y se promueve su conocimiento y uso eficaz por parte de los mismos, de acuerdo con sus necesidades.

Oportuno: El servicio es ágil y se presta en el tiempo establecido y en el momento requerido.

Uso del Lenguaje

Es recomendable **no tutear** al ciudadano(a) – usuario(a) durante el tiempo de su atención, **ni usar expresiones de confianza inapropiadas** tales como “mi amor”, “papito”, “corazón”. Se les debe referir en términos de respeto como: Señor, Señora.

Preste atención a la elección de palabras cuando se comunique con el ciudadano(a) - usuario(a). **Utilice un lenguaje simple, claro, comprensible y libre de jergas y tecnicismos**, empleando palabras que sean de uso común sobre aquellas que son propias de contextos técnicos. Por ejemplo, en lugar de decir “folio” diga “hoja”, “expedir” en vez de “proferir”. Comuníquese de forma que al ciudadano(a) le resulte sencillo y cordial, adaptando su lenguaje al de él; esto traerá como

efecto empatía y comodidad, creando las condiciones ideales para que los mensajes sean captados íntegramente, dado que aumenta al máximo la receptividad.

Utilice un tono de voz amable, de tal manera que denote una actitud abierta, de escucha y disposición a servir; no muy alto y no muy bajo, con pronunciación clara, de tal forma que el interlocutor le escuche sin dificultad. Adapte la modulación de la voz a las diferentes situaciones, vocalizando de manera clara para que la información sea comprensible y el mensaje sea entendible.

En los casos de las personas con discapacidad, utilice el término apropiado: **Persona con Discapacidad**, no “discapacitado”, ni sordo, ni ciego ni inválido. Al entablar una conversación con ellas, es importante ser paciente con el tiempo que le lleve hablar o actuar.

Recomendaciones para la atención de personas alteradas

Dado que en muchas ocasiones pueden llegar a la Entidad ciudadanos-usuarios inconformes o contrariados, es necesario tener en cuenta las siguientes recomendaciones para facilitar el servicio:

- **Mire a la persona a los ojos** y demuéstrelle su atención.
- **Cuide su postura**; no cruce los brazos, no se acerque demasiado.
- **Permita que la persona se desahogue**, no lo interrumpa.
- **No le pida a la persona que se calme**. Se deben evitar frases como “Usted está alterado”, “cálmese”, “cuando se calme hablamos”, “escúcheme primero”.
- Hágale saber al ciudadano(a)-usuario(a) que **lo escucha con atención**.
- Utilice frases como **“lo comprendo”, “qué pena”, “claro que sí”**. Esto demuestra empatía.
- Evite tomar la situación como algo personal.
- **Empiece a solucionar el problema**.
- **Pregunte todos los datos e información que necesita** para dar una solución concreta, sin prometer nada que no pueda cumplir.
- Cuando no es posible una solución, porque no es competencia de la Entidad, **oriente al ciudadano(a) adecuadamente**.
- **Si el mismo problema se presenta con otro ciudadano(a)-usuario(a), infórmelo a su jefe inmediato, para generar una solución de fondo**. Por ejemplo, que dos o más personas se quejen porque no les contestaron el teléfono en determinada dependencia, debe ser un insumo para informar a la dependencia, a fin de identificar qué está pasando con la atención a través de este canal y tomar las medidas a que haya lugar, para garantizar su adecuada operación.
- **Informe sobre los mecanismos para interponer quejas o derechos de petición**.

Protocolo de atención presencial



Recomendaciones generales

- Las personas (servidores) que atienden público o el conmutador, antes del inicio de la jornada laboral deberán hacer el alistamiento de las herramientas necesarias, probar la funcionalidad de los equipos y enterarse de la información extraordinaria que se haya generado en la Contraloría General de la República (página Web e intranet).
- Con el fin de que siempre exista una persona que atienda las consultas de los usuarios, los horarios de almuerzo del personal deberán ser definidos de acuerdo con la programación de los turnos.
- Los radios y demás aparatos que produzcan música deberán mantenerse apagados dentro de los horarios de atención. No utilizar audífonos mientras se está atendiendo a un ciudadano.
- No se debe hablar por celular o chatear mientras se brinda una información o se establece una interacción con un ciudadano o cliente interno.
- No se deben consumir alimentos y bebidas mientras se atiende al ciudadano.
- En la atención presencial, el servidor(a) o el contratista debe garantizar que el ciudadano(a) que está en las instalaciones de la Entidad sea atendido sin necesidad de recorrer diferentes oficinas.
- Se deben dar respuestas claras, sencillas y pertinentes a las preguntas del ciudadano(a).
- Se debe retroalimentar al ciudadano(a) con lo que se va a hacer, indicándole si queda alguna tarea pendiente.

Presentación personal

Este aspecto influye en la percepción que tendrá el ciudadano(a) – usuario(a) respecto a la Entidad, por ello es importante seguir las siguientes recomendaciones:

- Sea impecable con su presentación personal, ésta debe ser apropiada para el rol que desempeña (formal y sobria).
- Guarde adecuadamente la imagen institucional, portando siempre, sin excepción, el carné que lo identifica como funcionario o contratista de la Contraloría General de la República.
- No realice actividades cosméticas y de mejoras en la presentación personal en el sitio de trabajo.

Expresividad en el rostro

El rostro es el primer punto en el que el ciudadano(a) - usuario(a) se fija. Su expresión facial es relevante.

- Ofrezca una sonrisa no forzada. Esto le agrega un carácter acogedor a la atención que está brindando.
- Mire la persona a los ojos, demuestre interés, actitud de escucha y refleje seguridad en la información que le está transmitiendo.
- El lenguaje gestual, debe resultar acorde con el trato educado que esté brindando verbalmente.

Postura

La postura que tome su cuerpo cuando hable con el ciudadano(a) - usuario(a) tiene más significado de lo que se pueda imaginar, ya que puede facilitar el camino para atraerlo o bien para mejorar su calidad de expresión.

- Mantenga una posición relajada con brazos y piernas ligeramente abiertas; esto demuestra auto confianza, seguridad y le da valor e importancia a lo que se hace.
- Mantenga la columna flexible, cuello y hombros relajados. Evite las posturas rígidas o forzadas.

El puesto de trabajo

El cuidado y la apariencia de los espacios físicos tienen un impacto inmediato en la percepción del ciudadano(a).

- Mantenga su puesto de trabajo limpio, ordenado y libre de elementos ajenos a la labor que desarrolla.
- No ubique en el área de trabajo elementos distractores que puedan producir o inducir al error en la labor a realizar (radios, revistas, TV, fotos, adornos).
- Familiarícese con las instalaciones y conozca la ubicación de los baños públicos, las salidas de emergencia y la ubicación de las dependencias.
- Tenga a la mano la información de las diferentes sedes de la Entidad y dependencias ubicadas en cada una de ellas, tanto en el nivel central como en las gerencias colegiadas departamentales.

Acceso a la sede

Recepción por parte de oficiales de la Policía, guardias de seguridad y/o servicio de recepción (primer actor): su rol es muy importante, ya que son las primeras personas que reciben al ciudadano cuando ingresa a las instalaciones de la Entidad; de su actitud depende en buena medida la satisfacción del ciudadano(a), por ello:

- Haga contacto visual con el ciudadano(a) desde el momento en que se acerque y escúchelo con amabilidad.
- Saludar diciendo: **“Buenos días/tardes/noche, bienvenido(a) a la Contraloría General de la República”**.
- Informar al ciudadano(a) de manera cordial y respetuosa, sobre las políticas y los procedimientos internos de ingreso tales como revisión de paquetes, registro y anuncio en recepción, registro de ingreso y salida de equipos electrónicos.
- Indagar por el destino y la necesidad o requerimiento que tiene el ciudadano(a) en la Entidad.
- Indícarle el lugar donde será atendido.
 - En caso que la necesidad del ciudadano no corresponda con las actividades propias del área donde es recibido, por ningún motivo presentar una actitud de obstrucción de acceso

- a las instalaciones; por el contrario, reoriente al ciudadano en la medida del conocimiento de la necesidad.
- Todas las áreas de recepción de todas las sedes deben contar con un directorio institucional que facilite la orientación al ciudadano.
 - Cuando personas con discapacidad ingresan en silla de ruedas, muletas o soportes físicos especiales, no las ayude de inmediato, pregúnteles si necesita ayuda para su desplazamiento y de qué tipo.
 - Cuando indique un lugar o una dirección a una persona con discapacidad, debe advertir sobre los obstáculos y distancia que puede encontrar.

Centros de servicio al ciudadano

Los centros de servicio al ciudadano constituyen los espacios de atención presencial, convirtiéndose en los puntos de enlace entre la ciudadanía y la Contraloría General de la República para el acceso a los servicios y trámites que presta la Entidad³.

Con el propósito de mejorar la gestión de los centros de servicio al ciudadano, todos sus servidores y contratistas deben aplicar las siguientes pautas:

Antes del servicio:

- Diariamente, antes de comenzar su jornada, los servidores y contratistas que atienden estos puntos deben revisar la página web, para identificar la información disponible en la misma y mantenerse permanentemente informados sobre la gestión institucional y sus novedades. De manera complementaria, y a fin de brindar un servicio óptimo, es necesario que estos servidores conozcan, en detalle y mínimamente, la información básica de la Entidad en aspectos tales como: la misión, la visión, el plan estratégico y el portafolio de trámites y servicios.

■ 3 Los centros de servicio al ciudadano fueron creados mediante la Resolución No. 6867 de 2012. En tanto se implementan en la totalidad de las gerencias colegiadas departamentales de acuerdo con los requisitos de ley, los lineamientos del protocolo para estos espacios deben ser aplicados por los grupos de participación ciudadana, quienes hacen las veces de su funcionamiento.

- Cuando un servidor y contratistas del centro de servicio al ciudadano tenga que ausentarse, deberá coordinar con su jefe inmediato la persona que lo reemplazará, garantizando que ésta cuente con la información necesaria para brindar el servicio. Los gerentes departamentales, en el nivel desconcentrado, y la Contralora Delegada para la Participación Ciudadana, en el nivel Central, tomarán las medidas necesarias para garantizar la atención permanente en jornada continua en los centros de servicio al ciudadano.

Durante el servicio:

- Haga contacto visual, manifestando con la expresión de su rostro la disposición para servir, e invite a tomar asiento.
- Salude con una sonrisa diciendo: **“Buenos días/tardes/noche, bienvenido(a) a la Contraloría General de la República, mi nombre es (nombre y apellido), ¿en qué le puedo servir?”**.
- Pregúntele al ciudadano(a) su nombre y úselo para dirigirse a él, anteponiendo “Señor” o “Señora”.
- Dedíquese en forma exclusiva al ciudadano(a) que está atendiendo y escúchelo con atención, manteniendo el contacto visual.
- Responda a las preguntas del ciudadano(a) y bríndele toda la información que requiera, de forma clara y precisa.
- Atienda los requerimientos de acuerdo con los procedimientos establecidos para el efecto, informándole los pasos a seguir.
- En caso de que el servidor y contratistas tenga que retirarse del puesto de trabajo, debe dirigirse al ciudadano y explicarle la razón por la cual se retira y el tiempo aproximado que debe esperar. Al regresar, decirle **“Gracias por esperar”**.
- En caso de entablar una conversación con una persona con discapacidad, es recomendable hablarle directamente a ella, no a su guía, interprete, guía-intérprete o acompañante, diríjase a la persona con discapacidad en primer lugar, aún si cree que no le está escuchando o entendiendo.
- Si la solicitud del requirente no puede ser resuelta en el centro de servicio al ciudadano, debe remitirlo al área correspondiente. Para el efecto, previamente anunciará por vía telefónica al área y determinará el funcionario o contratista que lo atenderá. Posteriormente le indicará al ciudadano a dónde dirigirse, qué funcionario o contratista le atenderá y cómo llegar. En caso de que se trate de un asunto de no competencia de la Entidad, procede orientarlo sobre la entidad a la que debe dirigirse y, en lo posible, brindarle los datos de ubicación y contacto.
- Finalice la atención con la aplicación del instrumento de medición de satisfacción del clien-

te, según procedimiento y formato establecidos, pidiéndole cortésmente al ciudadano su diligenciamiento.

- Despídase con una sonrisa, llamando al ciudadano por su nombre y anteponiendo el “Señor” o “Señora”.

Atención prioritaria o preferencial

En la Contraloría General de la República se dará atención prioritaria o preferencial a los ciudadanos(as) - usuarios(as) que presenten algún tipo de situación particular, como adultos mayores, mujeres embarazadas, población en situación de vulnerabilidad⁴, y personas con discapacidad⁵.

Importante: En el caso de los grupos étnicos minoritarios, es necesario verificar la capacidad del ciudadano(a) de comunicarse en el idioma español. De no manejar este idioma, buscar las alternativas para hacerse entender y poder entender la necesidad del ciudadano(a).

A continuación se presentan las recomendaciones para la atención de personas con discapacidad:

Recomendaciones generales

- Diríjase siempre a la persona de frente y luego sí salude a su acompañante intérprete o guía-intérprete, si lo tiene, identifique cuál de los dos solicita la atención o servicio y continúe la conversación dirigida hacia ella.

- 4 La vulnerabilidad puede definirse como la capacidad disminuida de una persona o un grupo de personas para anticiparse, hacer frente y resistir a los efectos de un peligro natural o causado por la actividad humana, y para recuperarse de los mismos. Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja-. Consultado en:<https://www.ifrc.org/es/introduccion/disaster-management/sobre-desastres/que-es-un-desastre/que-es-la-vulnerabilidad/>
- 5 “La discapacidad es un concepto que evoluciona y que resulta de la interacción entre las personas con deficiencias y las barreras debidas a la actitud y al entorno que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás”. Convención de la ONU, 2006

- Pregunte con antelación al ciudadano(a) si necesita alguna clase de ayuda o apoyos ante su discapacidad, siempre tratándolo con la mayor naturalidad, evitando cualquier clase de comentario imprudente. No asuma que todas las personas con discapacidad necesitan ayuda.
- Antes de llevar a cabo cualquier acción de ayuda pregunte: **“¿Desea recibir ayuda? ¿Cómo desea que le colabore?”**.
- Verifique siempre que la información dada ha sido comprendida; valide con la persona, solicite retroalimentación y, de ser necesario, repita la información en un lenguaje claro y sencillo.
- Tenga paciencia en el uso del tiempo y de las comunicaciones, vaya al ritmo de la persona, no al suyo, no se muestre impaciente. Mantenga la calma y transmita confianza a la persona; si le toma más tiempo, considere que es necesario.

Personas con discapacidad física y movilidad reducida

- No toque ni cambie de lugar sus productos de apoyo o de ayuda, como muletas, caminador o bastón.
- Es adecuado para las personas que usan silla de ruedas que permanezcan en ella durante la atención que se les preste.
- Procure que las personas que usan muletas las puedan dejar siempre al alcance de la mano.
- Tenga en cuenta que los mostradores o ventanillas deben estar adaptados en altura, en caso de no ser así, ubique una silla que le permita sentarse y estar a la altura de la persona de talla baja.

Personas con discapacidad visual

- Realice una descripción clara de los procedimientos y contenidos que hacen parte del servicio dirigido al ciudadano. Entregue la información clara y completa de los trámites y requisitos que deba tener durante y posterior al proceso (ejemplo, radicar la solicitud, a quién, dónde, qué debe decir, en qué horarios, en cuánto tiempo puede hacerlo y cuándo esperar respuesta, por qué medio recibirá la información, qué documentos debe soportar, debe volver a otra diligencia, etc.).
- Oriéntela con claridad, usando expresiones como: **“Al frente suyo está el formato”** o **“a su derecha está el bolígrafo”**.
- Si la persona tiene perro guía, tenga en cuenta que el rol del animal es servir como apoyo a la persona, por tanto, evite distraerse, distraerlo, alimentarlo o consentirlo.

- Si la persona posee algún residuo visual y desea entregarle notas, escriba con tintas de color negro y letra macrotipo⁶.
- Cuando deba entregar (documentos, cédula, carné, dinero, bolígrafo, etc.), hágalo en la mano del usuario directamente, a la vez que informa con claridad sobre la acción. Ejemplo: **“Sr....., le entrego su cédula”**.
- Cuando deba el usuario firmar un documento, es imperativo informarle con claridad qué documento es y preguntar cómo puede apoyarle en la lectura del mismo
- Si la persona solicita ayuda para movilizarse de un punto a otro, permita que ella lo tome del hombro o brazo.
- En caso de tener que leerle al ciudadano(a) un documento, hacerlo despacio y de manera clara.
- Cuando deba retirarse, informe de su ausencia y la duración aproximada de la misma, así mismo, cuando ya dé por concluida la atención
- En el momento de necesitar la firma del ciudadano(a) - usuario(a), se debe solicitar la lectura del mismo a un testigo, para que la persona firme de conformidad con lo que se le leyó.
- Todos los servidores públicos y contratistas estamos en el deber de cuidar, proteger y preservar la señalización dirigida a las personas con discapacidad visual.
- En el evento que la persona con discapacidad visual requiera consultar *in situ* información, diríjala al equipo que tenga instalados el software Jaws o el Magic, amplificadores o lectores de pantalla que facilitarán su acceso a la información. Oriénteles sobre dónde y cómo puede ubicar la información.

Personas con discapacidad auditiva

Tenga en cuenta que no todas las personas con discapacidad auditiva se comunican de la misma manera, la discapacidad auditiva hace referencia a las personas con deficiencia auditiva total o sordera y con hipoacusia, algunos utilizan restos auditivos o lectura labiofacial o lengua de señas.

■ 6 Esto significa un tamaño de letra más grande del acostumbrado; en los documentos en macrotipo debería utilizarse un mínimo de 16, pero algunas personas deficientes visuales pueden necesitar que el texto se dé hasta en un tamaño de 20. http://www.euroblind.org/resources/guidelines/brochure-translations/nr/426#Large_print.

La persona con discapacidad auditiva tiene dificultades en la percepción de los sonidos, tanto del ambiente como de las expresiones orales (palabras o frases). Las personas sordas son diversas y por el hecho de NO oír pueden utilizar una forma de comunicarse especial: personas con comunicación o expresión verbal y que utilizan ayudas auditivas y personas con comunicación o expresión en lengua de señas

Para facilitar la comunicación con una persona sorda, identifique:

- Presencia o no de la discapacidad auditiva. Observe si el ciudadano es portador de un audífono o un implante auditivo (osteointegrado o coclear)
- ¿Cómo se comunica la persona sorda?: Observe su habla. ¿Tiene un volumen bajo o alto o variable? ¿Se entiende lo que dice o las palabras no están completas? ¿Se expresa a través de gestos naturales o de señas, señala, mira fijamente el rostro y la boca, etc.?
- Solicita o pide apoyo mediante la escritura, lo acompaña una persona, requiere servicio de interpretación.
- Si la persona utiliza lectura labiofacial, vocalice correctamente, de frente a la persona, sin exagerar, de forma clara y pausada, no dé la espalda. Hable con una velocidad moderada, para facilitar la lectura labiofacial. Hable evitando poner objetos en la boca o cubrirse el rostro.
- Mantenga el contacto visual, el contacto cara a cara.
- Si no entiende lo que la persona sorda trata de informar, puede pedir que lo repita o que lo escriba. No aparente haber entendido.
- Si no se entiende lo que la persona sorda trata de decir, se puede pedir que lo repita o que lo escriba. No simule haber entendido.
- Si escribe como medio para comunicarse, que sea breve y claro. Es conveniente presentarle la información de manera escrita.
- Llame la atención de la persona sorda, si está distraída, con una suave palmada en la mano, el brazo o el hombro, otra forma es moviendo los dedos de la mano en su campo visual o si se encuentra a la distancia, utilizando luz.

Para la comunicación con lengua de señas, la Contraloría contará en los centros de servicio al ciudadano con los centros de relevo, una herramienta virtual a través de la cual se accede al servicio de un intérprete de lengua de señas colombiana/castellano, en vivo y en directo y en tiempo real.

En lo concerniente a otras recomendaciones adicionales para la atención telefónica y/o virtual, se sugiere consultar:

Telefonía Accesible para Personas Sordas <http://www.centroderolevo.gov.co/>

Personas con discapacidad Sordoceguera

Siempre diríjase directamente a la persona sordociega y no a su acompañante o guía-intérprete. Indíquele quién es usted, área y tipo de procedimiento/trámite que va a atender.

Cuando deba retirarse, informe de su ausencia y la duración aproximada de la misma, así mismo, cuando ya dé por concluida la atención. Ejemplos: **“Debo retirarme por..., en (X) minutos estaré con usted”**, **“hemos finalizado el trámite, por favor esté atento a recibir la respuesta en (X) días, por medio del correo electrónico... que tenga un muy buen día”**.

- Tenga en cuenta que las personas sordociegas deberán contar con un guía-intérprete facilitado por la Entidad. Esta persona es un medio que le apoyará en su diligencia, más no tendrá involucramiento alguno.
- Si la persona posee algún residuo visual y desea entregarle notas, escriba con tintas de color negro y letra macrotipo⁷.
- Cuando deba entregar (documentos, cédula, carné, dinero, bolígrafo, etc.), hágalo en la mano del usuario directamente, a la vez que informa con claridad sobre la acción. Ejemplo: **“Sr..., le entrego su cédula”**.

Cuando el usuario deba firmar un documento, es necesario informarle con claridad qué documento es y preguntar cómo puede apoyarle en la lectura del mismo.

■ 7 Esto significa un tamaño de letra más grande del acostumbrado; en los documentos en macrotipo debería utilizarse un mínimo de 16, pero algunas personas deficientes visuales pueden necesitar que el texto se dé hasta en un tamaño de 20. http://www.euroblind.org/resources/guidelines/brochure-translations/nr/426#Large_print.

Personas con discapacidad cognitiva o intelectual

- Cuando la persona lleve un acompañante, debe ser la persona con discapacidad la que indique si ella realizará la gestión directamente o prefiere que lo haga su acompañante.
- Para las personas que muestran dificultad en el lenguaje, maneje preguntas con opciones de selección, a objeto de que puedan elegir la respuesta o señalarla.
- Lo más importante es tener conciencia de que se debe dirigir directamente a la persona e intentar de diversas maneras hacerse entender, usando un lenguaje muy sencillo, apoyado con gestos, a un ritmo de velocidad adecuado.
- También, siempre es necesario validar que la persona está entendiendo.

Protocolo de atención telefónica



Recomendaciones generales

- Los teléfonos fijos deben ser contestados máximo al tercer repique y mantenerse en un tono de timbre bajo.
- Verifique que se conocen las funciones del teléfono, por ejemplo, cómo transferir una llamada o poner una llamada en espera.
- Tenga a la mano el directorio específico de la dependencia y el directorio general de la Entidad.
- Los términos de cortesía siempre van bien: **“con mucho gusto”, “gracias por su espera”, “cómo le puedo ayudar”, “permítame consulto la información”, “en un momento estoy con usted”, “gracias por su llamada”, “estamos para servirle”**.
- En la atención telefónica el servidor(a) debe garantizar que el ciudadano(a) – usuario(a) que llame sea atendido sin necesidad de pasar de una extensión telefónica a otra.
- Si el teléfono está cerca de usted o en su área de trabajo, se debe contestar y brindar la información necesaria a la persona que está llamando.
- Si por cualquier motivo debe ausentarse de su puesto de trabajo, dirija su número de extensión a un servidor(a) o contratista que pueda responder sus llamadas, tomar sus mensajes y que cuente con la información precisa de su regreso para informar al interlocutor.
- Evite hablar con terceros mientras se está atendiendo una llamada.

Saludo institucional vía telefónica

Con el fin de generar identidad institucional, y prestar un servicio uniforme tanto a usuarios externos como internos, se establece el siguiente saludo estándar que debe ser aplicado por todos los servidores públicos y contratistas de todos los niveles y de todas las áreas de la Entidad al contestar el teléfono:

Atención telefónica en conmutador

- Conteste la llamada con el saludo institucional, para conmutador:
“Buenos días (tardes), está comunicado con la Contraloría General de la República. ¿En qué le puedo servir?”.
- Escuche con atención lo que requiere el interlocutor, sin interrumpirlo, así la solicitud no sea de competencia de la Entidad.
- Solicite cortésmente al ciudadano que espere un momento mientras le transfiere la llamada al área y/o funcionario competente o solicitado, según sea el caso, e infórmele el número de la extensión.
- Marque la extensión, espere que contesten e informe a quien contesta que va a transferir la llamada, verificando que alguien la atenderá.
- Despídase amablemente.

Atención telefónica en oficinas

- Conteste la llamada con el saludo institucional para oficinas:
“Buenos días (tardes), está comunicado con (dependencia), habla con (nombre y apellido). ¿En qué le puedo servir?”.
- Escuche con atención lo que requiere el interlocutor sin interrumpirlo, así la solicitud no sea de su competencia.
- Si se puede resolver la solicitud, dé la información completa y cerciórese que al interlocutor le quedó clara y llenó sus expectativas.
- En caso que la solicitud no sea de su competencia, amablemente comuníquese que se pasará la llamada al área encargada y dele el número de teléfono donde puede recibir la información.

Si requiere transferir la llamada, marque la extensión, espere que contesten e informe a quien contesta que la va a transferir, verificando que alguien la atenderá.

- Despídase amablemente.

Línea gratuita 018000910060

Además de aplicar los lineamientos anteriores, es pertinente precisar que esta línea es exclusiva para la atención a los ciudadanos(as) en los trámites y servicios que presta la Entidad y para la recepción y seguimiento de peticiones, quejas, reclamos y denuncias.

No se atienden en esta línea aspectos administrativos, en general, tales como: transferencia de llamadas entre servidores o contratista de las dependencias, atención de entidades fiscalizadas, procesos administrativos internos como concursos de méritos o procesos contractuales. En caso de recibir llamadas de estas características, se debe informar amablemente al interlocutor que esta línea es exclusiva para la atención de los ciudadanos(as) en la interposición de peticiones y en el uso de los trámites y servicios de la Contraloría General de la República y suministrar el número del conmutador o del teléfono donde puede recibir la información que solicita.

Protocolo de atención virtual



La Contraloría General de la República dispone de una serie de canales de atención virtual, mediante los cuales el ciudadano(a) – usuario(a) puede acceder a los trámites, servicios e información en general sobre la Entidad. Estos canales son la página web institucional, chats institucionales y las redes sociales. A continuación se presentan las recomendaciones a tener en cuenta para brindar una adecuada atención en cada uno de los mismos.

Recomendaciones página web para interposición de Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias - PQRD

A través de la página web los ciudadanos pueden presentar peticiones en sus distintas modalidades, mediante los siguientes enlaces:

- **“Denuncias”; “Atención al Ciudadano / Denuncias y Otras Solicitudes PQRD”; “Contáctenos / Denuncias”**. Estos enlaces permiten el ingreso al Sistema para la Participación Ciudadana - SIPAR, donde el ciudadano puede interponer de manera directa sus peticiones en cualquier modalidad. En este caso procede la aplicación del procedimiento vigente para la atención de derechos de petición en la Contraloría General de la República.
- **Correo electrónico: control_ciudadano@contraloria.gov.co**. La finalidad de esta cuenta es facilitar a los ciudadanos y demás entidades el envío de denuncias y derechos de petición en sus distintas modalidades. Canal destinado a la recepción de PQRD. En este caso, procede la aplicación del procedimiento vigente para la atención de derechos de petición en la Contraloría General de la República.

En caso de recibir un correo electrónico que contemple una solicitud que por sus características implique la posibilidad de una respuesta ágil, tales como las peticiones de antecedentes fiscales o información general que pueda brindarse de manera automática, la misma se emitirá desde esta cuenta de correo y, posteriormente, será ingresada al sistema SIPAR como una orientación, aplicando las recomendaciones generales para el uso del correo electrónico.

- **Casillero único institucional: cgr@contraloria.gov.co**. La finalidad de esta cuenta es facilitar a los ciudadanos(as) y a las demás entidades la comunicación con la Contraloría General de la Re-

pública. Cuando se recibe un PQRD se radica en el Sistema de Gestión Documental – SIGEDOC y procede la aplicación del procedimiento vigente para la atención de derechos de petición. Una vez radicados los correos electrónicos por medio de esta cuenta, el Sistema le comunica al remitente el número de radicación de la solicitud que realizó, a través del mismo medio. En caso de recibir un correo electrónico que contemple una solicitud que por sus características implique la posibilidad de una respuesta ágil, tales como las peticiones de antecedentes fiscales o información general que pueda brindarse de manera automática, la misma se emitirá desde esta cuenta de correo, aplicando las recomendaciones generales para el uso del correo electrónico.

- **Casillero: notificacionesramajudicial@contraloria.gov.co.** La finalidad de esta cuenta es recibir las notificaciones de todos los medios de control consagrados en la Ley 1437 de 2011 (reparación directa, controversias contractuales, nulidad y restablecimiento del derecho, simple nulidad) y constitucionales (acciones populares, de grupo, de cumplimiento, de tutela y de constitucionalidad) en contra de la Contraloría General de la República, provenientes de los diferentes despachos judiciales y de las conciliaciones prejudiciales provenientes de la Procuraduría General de la Nación. Su administración es exclusiva de la Oficina Jurídica.

Cuando se recibe un correo que no corresponda con las características para las cuales está destinado, se le envía al remitente la siguiente respuesta:

***AVISO IMPORTANTE:** Esta dirección de correo electrónico notificacionesramajudicial@contraloria.gov.co es de uso único y exclusivo para las notificaciones de medios de control, de nulidad y restablecimiento del derecho, simple nulidad y constitucionales, en contra de la CONTRALORIA GENERAL DE LA REPÚBLICA, provenientes de los diferentes despachos judiciales, y de las conciliaciones prejudiciales provenientes de la Procuraduría General de la Nación.*

Apreciado usuario, para cualquier otro tipo de solicitud por favor comuníquese al PBX (57) 1 -647 7000 y línea de atención al usuario 01 8000 910060. Correo electrónico de contacto: cgr@contraloria.gov.co. Para quejas y denuncias al correo electrónico control_ciudadano@contraloria.gov.co

- **“Contáctenos / Formulario de contacto”.** A través del cual el ciudadano puede registrar sus solicitudes, quejas, reclamos y/o sugerencias sobre temas de nuestra competencia y de igual forma, consultar información relacionada con la gestión institucional y del sector. Toda solicitud formula-

da por los ciudadanos a través de este formulario contará con una opción de auto respuesta, de tal forma que el peticionario pueda tener la certeza que su comunicación fue recibida por la entidad.

Respuesta tipo:

Agradecemos su comunicación y confirmamos el recibo de su mensaje. De acuerdo con el asunto, si es competencia de la Contraloría General de la República, lo remitiremos a la dependencia correspondiente. Si no lo es, su comunicación será direccionada a la entidad pertinente.

Recomendaciones para el uso del correo electrónico⁸

- El servidor público o contratista es responsable del uso de su cuenta de correo, razón por la cual no debe permitir a terceros acceder a ésta.
- El correo institucional no debe usarse para temas personales ni para enviar cadenas o distribuir mensajes con contenidos que puedan afectar a la Entidad.
- Definir el tema del mensaje con claridad y concisión en el campo “Asunto”.
- En el campo “Para”, designar al destinatario principal. Ésta es la persona a quien se le envía el correo electrónico. En el campo “CC” (con copia), seleccionar a las personas que deben estar informadas sobre la comunicación.
- Al responder un mensaje, verificar si es necesario que todos a quienes se envió copia necesitan conocer la respuesta. Esto evitará que se ocupe innecesariamente la capacidad de los buzones.
- Empezar la comunicación con un saludo y una frase como *“Según su solicitud de fecha..., relacionada con...”* o *“En respuesta a su solicitud de fecha..., relacionada con...”*.
- Escribir siempre en un tono impersonal.
- Ser conciso. Leer un correo electrónico cuesta más trabajo que una carta en papel. Los mensajes de correo electrónico muy largos pueden volverse difíciles de entender.
- Redactar oraciones cortas y precisas. Si el mensaje es largo, dividirlo en varios párrafos para que sea más fácil de leer. Un texto preciso, bien estructurado, ayuda a evitar malentendidos o confusiones.
- No escribir líneas de más de 80 caracteres. Muchos monitores no permiten ver más en la pantalla.

■ 8 Recomendaciones que se deben aplicar de manera complementaria y sin perjuicio de la aplicación de los lineamientos institucionales para la generación, envío, recepción, almacenamiento y comunicación de los mensajes de datos: Resoluciones Reglamentarias No. 106 y 118 de 2010 y demás que las complementen, modifiquen o deroguen.

- No use mayúsculas sostenidas, negrillas ni signos de admiración si no son estrictamente necesarios.
- Si se debe adjuntar documentos al mensaje, considerar quiénes son los destinatarios. Es posible que el destinatario de un archivo adjunto no tenga el software para leerlo.
- Adjuntar el archivo en un formato que la mayoría de *software* puedan leer. Además, conviene estar atento al tamaño del adjunto pues un archivo muy pesado podría ser bloqueado por el servidor de correo electrónico del destinatario.
- El servidor público o contratista debe asegurarse que debajo de su firma aparezcan todos los datos necesarios para su identificación y contacto: cargo, teléfono con número de extensión, correo electrónico, aplicando la plantilla oficial de la Oficina de Comunicaciones.
- Revisar de manera completa el mensaje antes de hacer clic en “Enviar”. Con esto se evitará cometer errores que generen una mala impresión de la Entidad y de la persona que envía el mensaje.

Chat institucional

Este canal está disponible solamente en momentos en los que se abre para el desarrollo de temáticas previamente planificadas, en las que la Entidad considera necesario tratar un aspecto específico que implique la participación de la ciudadanía, caso puntual, temas afines con la rendición de cuentas. Su coordinación está a cargo de la Oficina de Comunicaciones y Publicaciones, quien de manera previa articulará los aspectos operativos y logísticos con las dependencias responsables de su desarrollo.

Pautas a seguir:

- Saludar a quien está conectado al chat virtual: *“Muy buenos días/tardes, bienvenido al chat virtual de la Contraloría General de la República. Mi nombre es ¿En qué le puedo servir?”*
- *“Permítanos un momento por favor en línea, por favor, mientras consultamos su información”.*
- Intervenga y dé soluciones al ciudadano de una manera sencilla.
- Termine sus comunicaciones agradeciendo la participación del ciudadano y con frases como *“Hasta pronto”, “Gracias por su tiempo”, “Tenga usted un buen día”.*

Recuerde:

- No utilizar siglas ni abreviaturas.
- Hablar con el Ciudadano de “Usted” como forma de respeto y cordialidad.
- Revisar mayúsculas, puntuación, ortografía, redacción, extensión de la información (no muy densa). Lenguaje directo, sencillo. La mejor práctica es seguir las normas de redacción aceptadas por la Academia de la Lengua.
- Revisar las preguntas frecuentes, tener documento con las respuestas establecidas.

Redes sociales

La interacción de la Contraloría General de la República con la ciudadanía a través de sus cuentas de redes sociales está a cargo de la Oficina de Comunicaciones y Publicaciones. Su finalidad es la promoción y divulgación de información de la gestión de la Entidad y su funcionamiento, lo cual se desarrollará siguiendo los lineamientos de Gobierno en Línea sobre el tema.

En caso de recibirse alguna solicitud que cumpla con la característica de PQRD, la Oficina de Comunicaciones redirigirá al ciudadano al vínculo de acceso al SIPAR en la página web, para que pueda completar el proceso. Por ningún motivo tramitará solicitud alguna por este medio, toda vez que el mismo no cuenta con un sistema de radicado que le permita al solicitante hacer un seguimiento a su comunicación.

En este caso se presentarán las siguientes respuestas tipo:

Facebook:

Estimado (Sr, Sra, Srta, apellido), le invitamos a hacer su denuncia referente a (tema de denuncia) a través de nuestro portal web www.contraloria.gov.co o al correo control_ciudadano@contraloria.gov.co

Twitter:

@(persona) le invitamos a hacer sus denuncias a través de nuestro portal web www.contraloria.gov.co

Protocolo de atención en la Unidad de Correspondencia



Unidad de Correspondencia

Es el lugar definido al interior de la Contraloría General de la República para la recepción y radicación de la correspondencia, tanto para clientes internos como externos. Los funcionarios o contratista que prestan su labor en la Unidad, deben:

- Hacer contacto visual y mostrar una actitud amable con el usuario desde el momento en que se acerque y saludar. “*Buenos días /tardes, bienvenido a la Contraloría General de la República*”.
- Efectuar el proceso de radicación observando el procedimiento establecido para tal fin, asegurándose de darle un tratamiento adecuado y seguro de la información análoga y/o digital que entrega el usuario.
- Una vez terminada la radicación, se entregará la copia correspondiente de la comunicación radicada al usuario, preguntando: “*¿Hay algo más en que le pueda servir?*”
- Si el usuario manifiesta que no requiere radicar más documentos o no solicita información adicional, el funcionario o contratista agradece y se despide de la siguiente manera: “*Muchas gracias por usar nuestros servicios / fue un gusto atenderlo / estamos para servirle*”, “*Que tenga un buen (día/tarde)*”, e invitarle a ingresar a la página web, donde encontrará mayor información de la CGR.
- En el evento de tratarse de una persona con discapacidad, vulnerable o perteneciente a una minoría étnica, se deberán seguir los protocolos antes relacionados para la atención presencial, en especial, en lo relacionado con la atención preferencial.